



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



A tot el personal

Avís número 114 /23

Assumpte:

Convocatòria de concurs-oposició per a la cobertura d'1 plaça d'Atenció Client al Funicular, amb categoria professional Atenció Client al Funicular, per treballar a l'Àrea d'Operacions de la Xarxa de Metro.

La **missió principal** del lloc de treball és garantir l'atenció personalitzada, informació, resolució d'incidències, resolució i/o translació de queixes i/o suggeriments derivades de la prestació del servei ofert o relatives a l'estat i manteniment d'equips i instal·lacions.

Les **funcions principals** del lloc de treball són, entre d'altres, les següents:

En relació a les instal·lacions:

- Assumir la responsabilitat integral sobre les instal·lacions, equips i elements inherents tant a l'estació com als trens.
- Supervisar equips, mobiliari i elements de les estacions.
- Comprovar la neteja, funcionament i conservació dels elements, equips i maquinària instal·lats.
- Comprovar i realitzar les accions encaminades a restaurar el funcionament normal, definides per a cada equip o que li siguin transmises pel seu superior jeràrquic.
- Traslladar la incidència, en cas d'anomalies que no pugui solucionar, a través dels procediments establerts.
- Obrir i/o tancar les instal·lacions.
- Donar informació i realitzar l'atenció telefònica (personal interno i client extern).
- Atendre al client per queixes i reclamacions.

En relació a la venda:

- Donar informació turística, cultural i de transports de Barcelona i, específicament, de Montjuïc.
- Verificar el correcte funcionament dels equips de validació i venda.
- Realitzar la substitució de fungibles.



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



- Comprovar i validar els títols de transport.

En relació al servei:

- Assumir la responsabilitat de la instal·lació mentre estigui en servei.
- Verificar el correcte estat i la seguretat de la instal·lació, així com d'executar consignes de servei.
- Assumir la responsabilitat de realitzar les funcions de conductor de Funicular, segons norma EN 12397.
- Realitzar maniobres amb trens en col·laboració amb operaris/àries de manteniment.
- Realitzar, en casos de circumstàncies d'explotació excepcionals, la coordinació amb operaris/àries de manteniment per a l'adopció i execució de les mesures oportunes per garantir la seguretat de les persones i/o de la instal·lació.
- Informar, en cas d'incidència, al Responsable d'explotació, adoptant les mesures adients i seguint les consignes de servei establertes o indicades a cada moment.
- Assumir la responsabilitat d'efectuar l'evacuació del Funicular, seguint el protocol establert en el Pla d'evacuació.
- Realitzar qualsevol altra tasca/assumir qualsevol altra responsabilitat, derivada dels procediments de PRL (Prevenició de Riscos Laborals), i de Qualitat i Medi Ambient que puguin haver a cada moment, degudament aprovats i publicats al llibre de procediments de TMB, i vinculats a cada lloc/càrrec ocupat.
- Realitzar qualsevol tasca que pugui indicar la Prefectura, que sigui necessària pel servei a prestar, que tingui la mateixa naturalesa que la resta, i sigui de nivell i àmbit similar.

Condicions ofertes:

- Categoria professional: Atenció Client al Funicular
- Jornada: completa.

La vacant que s'ofereix té caràcter temporal i/o indefinit, sens perjudici de l'eventual reconeixement de les condicions laborals individuals prèvies i l'evolució de la contractació fixa a cadascuna de les empreses en base a la LGPE.



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



Condicions de participació:

1. Ser empleat/da de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A.
2. Disposar de la titulació oficial, finalitzada i homologada de, mínim, CFGM/FPI o bé Batxillerat.
Es demanarà acreditació de la mateix al llarg del procés de selecció.
3. Disposar de coneixements específics en matèria de transport per cable de persones.
4. Disposar de coneixements en llengua anglesa. Es valorarà al llarg del procés de selecció.
5. Domini en les eines ofimàtiques del paquet Office (Word, Excel, Power Point, etc.).

Característiques personals:

Entre les capacitats, habilitats i competències personals que ha de tenir i persona seleccionada, han de trobar-se les següents:

- Eficàcia personal: iniciativa, flexibilitat, autocontrol, orientació a resultats, organització del propi temps.
- Interpersonals: orientació al client, treball en equip, comunicació i sensibilitat vers la diversitat.
- Gestió d'idees i informació: creativitat i innovació i coneixement de l'organització.
- Gestió de recursos: planificació i organització, presa de decisions i gestió de conflictes.

Altres:

- Predisposició, integritat i responsabilitat.
- Autonomia, dinamisme i versatilitat.
- Compromís amb les persones i els objectius de l'organització.
- Rapidesa en la resolució d'imprevistos/incidències.

Fases del procés selectiu:

El procés de selecció constarà de les següents fases, que es podrien compactar i/o canviar d'ordre per necessitats del procés:

Carrer 60, 21-23 Sector A / Polígon Industrial Zona Franca / 08040 Barcelona
T +34 932 987 000 / F +34 932 987 300 / info@tmb.cat / www.tmb.cat



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



1. **Anàlisi de candidatures:** s'avaluarà si les persones candidates reuneixen les condicions mínimes necessàries que exigeix la cobertura del lloc, mitjançant l'anàlisi de candidatures vers els requisits exigits.
2. **Avaluació aptitudinal i de coneixements teòric-pràctics.** Realització de proves psicotècniques, de personalitat i/o de coneixements teòric-pràctics. Per a superar aquesta fase serà necessari obtenir una puntuació mitjana global del 50%, sempre i quan, s'hagi obtingut una puntuació mínima d'un 40% en cadascun dels blocs (psicotècnic i teòric-pràctic).
3. **Avaluació competencial i actitudinal.** Les persones candidates que superin la fase anterior realitzaran proves per avaluar el seu grau d'ajust al lloc de treball (assessment centre, prova/cas pràctic i/o entrevista per competències, etc.). Per superar aquesta fase serà necessari obtenir un mínim del 50% de la màxima puntuació possible en les diferents competències avaluades. Serà escollida aquella persona amb major puntuació.
4. **Avaluació psicofísica.** S'avaluarà, mitjançant un reconeixement mèdic, si les persones candidates reuneixen les condicions mínimes necessàries per poder donar resposta a les exigències físiques i mentals del lloc de treball.

Presentació de candidatures:

Les persones interessades hauran d'enviar el seu currículum vitae actualitzat, amb la referència del procés núm. **9930**, mitjançant l'opció d'inscripció online clicant [AQUI](#).

Al CV hauran de constar les següents dades:

- Nom i número d'empleat/da
- Núm. de procés
- Funció, categoria, centre i horari de treball actuals.
- Telèfons de contacte.
- Correu electrònic de contacte.
- Estudis finalitzats amb titulació.
- Experiència laboral detallada amb dates i funcions (dins i fora de TMB).



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



El termini de recepció de candidatures serà fins al proper dia **21 de desembre de 2023 inclòs**.

Per atendre les consultes sobre aquest avís podeu contactar amb el Sergio Romartínez, de la Unitat de Selecció i Onboarding, mitjançant el correu sromartinez@tmb.cat.

Proves avaluatives:

Les persones acceptades en el procés selectiu seran convocades a les proves mitjançant correu electrònic (corporatiu i/o personal) una vegada finalitzi el període de recepció de sol·licituds.

S'adjunta un calendari estimat de les diferents fases de proves al final de l'avís.

El resultat d'aquest concurs-oposició es publicarà a la intranet de TMB mitjançant un avís amb el nom de la persona seleccionada, amb finalitat informativa i en aplicació de la normativa vigent.

La persona que ocupi la plaça passarà a exercir les noves funcions provisionalment durant un període de prova **d'1 mes** de desenvolupament efectiu de les funcions principals. Si aquesta prova li fos favorable serà confirmada en el càrrec. En cas contrari, tornarà a la seva categoria professional anterior i lloc de treball de procedència.

El que es fa públic per a general coneixement i als efectes oportuns.

El Director de la Xarxa de Metro

La Directora de la Direcció d'Organització i
Persones

Barcelona, 12 de desembre de 2023



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



Temari de la prova teòric-pràctica Atenció Client al Funicular

<https://tmbbcn.sharepoint.com/sites/IC-Oci/SitePages/Proceso%20XXX.aspx?source=https%3a//tmbbcn.sharepoint.com/sites/IC-Oci/SitePages/Forms/ByAuthor.aspx>

- Coneixements específics sobre el Funicular de Montjuic.
- Normativa UNE EN-12397: Transport per cable per persones. Explotació.
- Normativa UNE EN-12929: Transport per cable per persones. Requisits generals.
- Normativa UNE EN-1909: Recuperació i evacuació.

- Prova de nivell d'anglès escrita



Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA



Calendari estimat fases de proves

1ª fase de proves: anàlisi de les candidatures.

Entre el 8 i el 19 de gener de 2024.

2ª fase de proves: prova de personalitat, proves psicotècniques i/o prova teòrica-pràctica.

Entre el 15 i el 26 de gener de 2024.

3ª fase de proves: assessment center i/o entrevistes.

Entre el 22 de gener i el 2 de febrer de 2024.

4ª fase de proves: avaluació psicofísica.

Entre 5 i el 9 de febrer de 2024.

Publicació de resultats:

Abans del 16 de febrer de 2024.

Aquest calendari pot estar subjecte a canvis, qualsevol canvi es notificaria als candidats participants en el procés amb suficient antelació com per facilitar el bon funcionament del procés.